

KNJIŽNICA MIRANA JARCA NOVO MESTO

Luka Blažič

**PROJEKT VZPOSTAVITVE 24-URNE IZPOSOJE
NAROČENEGA KNJIŽNEGA GRADIVA V
KNJIŽNICI MIRANA JARCA NOVO MESTO:
ŠTUDIJA IZVEDLJIVOSTI**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Novo mesto, 2019

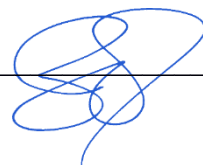
IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisani, Luka Blažič izjavljam, da sem avtor(ica) pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom: Projekt vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto: študija izvedljivosti.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelal samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabil v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorja: _____



V Novem mestu, dne 14. 10. 2019

KLJUČNA DOKUMENTACIJSKA INFORMACIJA

Ime in PRIIMEK: Luka BLAŽIČ

Naslov pisne naloge: Projekt vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto: študija izvedljivosti

Kraj: Novo mesto

Leto: 2019

Št. strani: 29 + 6 virov in literature

Št. slik: 1

Št. preglednic: 3

Št. prilog: 1

Št. strani prilog: 3

Št. referenc: 67

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto
Mentor v času strokovnega usposabljanja: Marko Zupanc

UDK: 027.022(497.4Novo mesto)(047.31):005.51

001.87:027-052(497.4Novo mesto)

Ključne besede: strateško upravljanje, knjižnične storitve, avtomatizirana izposoja, knjižno gradivo, študije uporabnikov, splošne knjižnice

Izvleček: Bibliotekarsko nalogo vodi vprašanje, ali vzpostavitev 24-urne izposoje rezerviranega knjižnega gradiva zadovoljuje resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti in gravitacijskega območja Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto ter ali razpoložljivi viri in sredstva knjižnici dovoljujejo vzpostavitev in upravljanje s 24-urno izposojjo. Predstavljena so teoretična izhodišča in elementi sodobne splošne knjižnice. Pri tem naloga razkriva zahtevo po strateškem upravljanju z organizacijsko kulturo in organizacijsko identiteto splošne knjižnice, z odličnostjo njenih knjižničnih storitev ter zahtevo po soupravljanju enakopravnih odnosov z njenimi sedanjimi in bodočimi deležniki. Teoretični pregled zaokroža predlog avtorske enopovedne krovne strateške izjave proaktivne splošne knjižnice. Pregledu literature sledi študija izvedljivosti 24-urne izposoje, in sicer z analizo trga ter s presojo tehnične, ekonomske, operativne, trajnostne in terminske izvedljivosti predlaganega projekta. Za presojo navedenih dejavnikov uresničljivosti se uporabita metodi ankete z zaprtim tipom vprašanj za ugotavljanje stališč članov ter osebni intervju s predstavniki najbolj pomembnih deležnikov novomeške knjižnice, katerih podpora predlaganemu projektu je instrumentalna. Študija je izkazala popolno izvedljivost in deležniško skladnost projekta 24-urne izposoje rezerviranega knjižnega gradiva. Rezultati naloge tako predstavljajo trdno zasnovo za vzpostavitev nove knjižnične storitve v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
1.1	OPREDELITEV TEMELJNIH POJMOV	5
2	ELEMENTI SODOBNE SPLOŠNE KNJIŽNICE	6
2.1	DOMENA SPLOŠNE KNJIŽNICE.....	6
2.2	STORITVE IN STORITVENA OSREDOTOČENOST SPLOŠNE KNJIŽNICE.....	7
2.3	DELEŽNIŠKI DIALOG SPLOŠNE KNJIŽNICE.....	10
2.4	ODLIČNOST SPLOŠNE KNJIŽNICE.....	11
2.5	ORGANIZACIJSKA KULTURA SPLOŠNE KNJIŽNICE.....	12
2.6	ORGANIZACIJSKA IDENTITETA IN ZNAMČENJE SPLOŠNE KNJIŽNICE	13
3	SODOBNA PROAKTIVNA SPLOŠNA KNJIŽNICA	14
3.1	KROVNA STRATEŠKA IZJAVA PROAKTIVNE SPLOŠNE KNJIŽNICE	15
4	ŠTUDIJA IZVEDLJIVOSTI 24-URNE IZPOSOJE	18
4.1	DEJAVNIKI URESNIČLJIVOSTI PROJEKTA.....	19
4.2	METODOLOGIJA	21
4.3	VZORČENJE	21
4.4	OMEJITEV VZORCA	22
4.5	ANALIZA IZVEDLJIVOSTI	23
4.6	TVEGANJA	27
5	RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI	28
	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	30

KAZALO SLIK

Slika 1: Krovna strateška izjava proaktivne splošne knjižnice.....	16
--	----

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Povezava elementov krovne strateške izjave proaktivne splošne knjižnice z dejavniki uresničljivosti ter metodami presojanja	20
Preglednica 2: Značilnosti zbiranja podatkov	22
Preglednica 3: Petletna bilanca projekta 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva	24

1 UVOD

Današnja osrednja dolenjska območna knjižnica je naslednica prve javne znanstvene knjižnice v Novem mestu oziroma Študijske knjižnice ustanovljene leta 1946. Uradno ime po slovenskem pesniku, pisatelju, dramatik in prevajalcu Miranu Jarcu knjižnica nosi od leta 1953, osem let kasneje pa je javni zavod v skladu s prvim zakonom o knjižnicah postal matična knjižnica takratne občine Novo mesto (Zgodovina Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, b. d., str. 2). Konec lanskega leta je bilo v novomeško knjižnico včlanjenih 13.781 aktivnih¹ članov, ki so osrednjo ustanovo, pet krajevnih knjižnic ali bibliobus z namenom izposoje knjižničnega gradiva obiskali 125.524-krat. Knjižnično osebje je štelo 47 zaposlenih, proračun knjižnice pa je znašal 1,7 milijona evrov (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto [KMJ], 2019a, 2019b).

Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto je arhitekturno nedokončana knjižnična stavba. Prizidek, v katerem danes poteka glavnina knjižnične javne službe, je bil zgrajen pred 18 leti in od takrat sta v prenovi obe stari stavbi knjižnice, ki skupaj s prizidkom tvorita zaključeno arhitekturno-funkcionalno celoto. Čeprav je nevladna organizacija NAPLE (National Authorities on Public Libraries in Europe) zaradi prostorske umeščenosti v srednjeveški del mesta in novega prizidka trenutno zunanjo podobo knjižnice označila za eno najlepših v Evropi (Golob, 2016), ostajata nedokončana notranjost celotnega objekta Rozmanove 26 ter zunanji atrij oziroma 1.130 m² stavbnih površin (Mestna občina Novo mesto [MONM], 2017b, str. 55).

Projekt prenove knjižnice v Novem mestu se je začel že leta 1996. Najbolj vidna faza – izgradnja prizidka k prvotnima, starima stavbama knjižnice na Rozmanovi ulici – se je zaključila leta 2001. Med letoma 2005 in 2008 se je v celoti adaptiral objekt Rozmanova 28, kjer so sedaj prostori mladinskega oddelka ter uprave, obnovila pa sta se tudi streha in fasada na objektu Rozmanova 26. V tem času je bila zgrajena tudi začasna steklena streha atrija med obema prvotnima stavbama (Golob, 2016; P.G., 2016). Za dokončanje knjižnične stavbe je ustanoviteljica knjižnice Mestna občina Novo mesto v prvotnem proračunu za leti 2019 in 2020 predvidela skupaj 1.856.281 EUR (Mestna občina Novo mesto, 2018a, str. 4). Zato je sedanja uprava v drugi polovici leta 2018 sestavila načrt širitve knjižničnih storitev in obknjižničnega programa. Načrt je predvideval izgradnjo knjižnične kavarne, ki bi skupaj z atrijem tvorila nov

¹ Aktiven član knjižnice je uporabnik knjižnice, ki je včlanjen v knjižnico in je v zadnjem letu vsaj enkrat zabeleženo koristil njene storitve.

mestni prireditveni prostor, neodvisen od delovnega časa knjižnice, vzpostavitev Centra za »sodelanje« (ang. *coworking*) z integralnim kulturno-turističnim produktom *workation*² in novo knjižnično storitev, 24-urno izposajo naročenega knjižnega gradiva (Blažič, 2018, str. 38).

Sredstva za dokončanje obnove novomeške knjižnice je mestna občina v prvotnem proračunu zagotovila iz pričakovanih evropskih kohezijskih sredstev, natančneje preko mehanizma celostnih teritorialnih naložb (Trajnostno urbana strategija, b. d.). Rezervirana investicijska sredstva so bila tako vezana na določen rok njihovega črpanja, ki pa je zaradi nesoglasij med investitorjem in nosilcem prvotnih arhitekturnih avtorskih pravic obnove iz leta 1996 pretekel. Zato je MONM v marcu tega leta, razumljivo, z rebalansom proračuna načrtovana sredstva za obnovo knjižnice preusmerila v druge, bolj verjetne investicije (Mestna občina Novo mesto, 2019, str. 16).

Tako kot ostale splošne knjižnice v Sloveniji se v zadnjem desetletju tudi Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto sooča z negativnim trendom članstva ter z vsakoletnim upadanjem izposoje knjižničnega gradiva (Bradač, 2018; Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2019a, str. 4; Statistični podatki o knjižnicah, 2019; Sušnik, 2019). Število lani zabeleženih vseh transakcij³ s knjižničnim gradivom v novomeški knjižnici znaša 751.671 oziroma govorimo lahko o skorajšnji razpolovitvi števila skupnih letnih transakcij v zadnjih šestih letih. Podobno sliko izkazuje tudi večletna statistika obiska knjižnice z namenom izposoje knjižničnega gradiva (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2019a, str. 5). Vzroke za upad obiska knjižnice z namenom izposoje in transakcij s knjižničnim gradivom lahko iščemo tako v širšem kontekstu družbenih sprememb kot tudi v za mesto in knjižnico specifičnih razlogih: v uvedbi članarine, podaljšanju roka izposoje knjižničnega gradiva z dveh tednov na tri tedne ter zaprtju mestnega jedra za promet (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2019a, str. 5). Nov prometni režim v centru Novega mesta v neposredni bližini knjižnice je občutno preoblikoval prometne tokove, ki so vplivali na spremembo prometnega gibanja uporabnikov splošne knjižnice. Posledično

² Gre za nov trend v zagonskih podjetjih in digitalnem nomadstvu (Miller, 2017), kjer se »sodelovne« prostore nadgradi s športnimi, kulturnimi in zabavnimi vsebinami ter skupaj ponudi kot integralni turistični proizvod *workation*. Novodobni podjetniki, digitalni nomadi, zaposleni v zagonskih podjetjih ali celotni oddelki namreč odhajajo na delovne počitnice v *workation centre*, ki lahko trajajo tudi več mesecev.

³ Kategorija vse transakcije vključuje: izposajo knjižničnega gradiva na dom, podaljšanje roka izposoje knjižničnega gradiva v knjižnici, po telefonu ali preko *Cobiss+* in *mCOBISS*, določitev novega datuma izposoje knjižničnega gradiva, transakcije v čitalnici ter medknjižnično izposajo.

smo na oddelkih izposoje novomeške knjižnice zaznali, da se člani med izposojijo knjižničnega gradiva soočajo s pomanjkanjem parkirnih prostorov ter časovno stisko.

V današnjem času hitrih in nenehnih sprememb, ko si vsakdanjika ne moremo več predstavljati brez svežega dotoka informacij (Mammadova, 2017, str. 1), ostaja tradicionalna knjižnična storitev, tj. omogočanje dostopa do knjižnične zbirke oziroma izposoje knjižničnega gradiva, še vedno temeljna naloga splošnih knjižnic (Knjižnična dejavnost, 2019; Strokovna priporočila..., 2018, str. 55; The International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2010, str. 2; Vilar, 2017, str. 13). Tudi najnovejša strokovna priporočila za splošne knjižnice Nacionalnega sveta za knjižnično dejavnost RS [NSKD] najbolj aktualni razvojni smernici *proaktivnost knjižnice* in *knjižnične vloge* pomenljivo temeljijo na izposoji knjižničnega gradiva (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 55). Izposoja knjižnega gradiva prav tako še vedno ostaja glavna, najbolj pričakovana in najbolj uporabljena knjižnična storitev (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2016, str. 15; Podbrežnik, 2016, str. 26). Zadnja raziskava zadovoljstva uporabnikov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto iz leta 2016 ugotavlja, da 92 % članov novomeške knjižnice uporablja storitev izposoje knjižničnega gradiva, kar je štirikrat več kot naslednjo najbolj uporabljeno storitev, tj. obisk obknjižničnega programa (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2016, str. 15).

Izhodišče pisne naloge za bibliotekarski izpit predstavlja presek navedenih okoliščin v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto. Namen naloge je tako na podlagi teoretičnih izhodišč in elementov sodobne splošne knjižnice ter njene strateške izjave preučiti, ali je vzpostavitev nove, hitre in od delovnega časa knjižnice neodvisne storitve izposoje knjižnega gradiva v skladu z načeli proaktivne splošne knjižnice⁴. Torej, ali vzpostavitev tovrstne knjižnične storitve odgovarja tako na zaznane nove potrebe uporabnikov, ki izhajajo iz prometnih sprememb v lokalni skupnosti, kot tudi na pričakovanja uporabnikov glede knjižničnih storitev, in ali v zastavljeni obliki storitev naslavlja dolgoletne negativne trende obiska ter izposoje v novomeški knjižnici.

Temeljno teorijo naloge zato uokvirjajo elementi sodobne splošne knjižnice. Pregled literature zaokrožajo deležniški dialog kot osrednja tema vsake proaktivne knjižnice (Grover, Greeer in

⁴ Pregled literature v 2. poglavju te naloge skozi posamezne elemente razkriva naše razumevanje sodobne, proaktivne splošne knjižnice.

Agada, 2010; Jančič, 1999; Jančič in Žabkar, 2013; Strokovna priporočila ..., 2018; Vilar, 2017), uporabniška paradigma ter paradigma soustvarjanja (Casey in Savastinuk, 2006; Grover idr., 2010; Greer in Hale, 1982; Strokovna priporočila ..., 2018), ciljno oblikovanje knjižnične zbirke in knjižničnih storitev (IFLA, 2010; Mammadova, 2017; Knjižnična dejavnost, 2019; Strokovna priporočila ..., 2018), odličnost splošne knjižnice in njenih storitev (Greer, Grover in Fowler, 2007; Strategija poslovne odličnosti 2018–2030, 2017), organizacijska kultura s kompetencami knjižničnega osebja (Gruban, 2007, 2013; Majcen, 2009; Matthews, 2017; Strokovna priporočila ..., 2018; Združenje splošnih knjižnic, 2013) ter organizacijska identiteta splošne knjižnice (Podnar, 2000, 2011).

Upoštevajoč navedene avtorje in aktualna strokovna priporočila temeljni teoretični okvir začrta smernice naslednjih ključnih ciljev bibliotekarske naloge:

1. pregled relevantne literature na področju elementov sodobne splošne knjižnice in poizkus povezave navedenih področij v krovno strateško izjavo proaktivne splošne knjižnice;
2. izvedba študije izvedljivosti vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto in
3. na podlagi pregleda literature ter opravljene študije izvedljivosti sprejeti sklep glede uresničljivosti projekta.

Pisno nalogo sestavljajo trije deli. Prvi teoretično opredeljuje sodobno splošno knjižnico preko domene, vloge in knjižnične storitve, deležniški dialog, osredotočenost na uporabnika, odličnost, organizacijsko kulturo in organizacijsko identiteto. Sledi poizkus sinteze pregleda strokovne literature in elementov sodobne splošne knjižnice ter aktualnih strokovnih priporočil v krovno strateško izjavo proaktivne splošne knjižnice v eni povedi. Odgovor na raziskovalno vprašanje v dveh delih:

»Ali vzpostavitev 24-urne izposoje rezerviranega knjižnega gradiva zadovoljuje resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti in gravitacijskega območja Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto ter ali razpoložljivi viri in sredstva knjižnici dovoljujejo vzpostavitev in upravljanje s 24-urno izposoj?«

naloga presoja skozi analizo stališč članov ter mnenj najbolj pomembnih deležnikov knjižnice, katerih podpora projektu 24-urne izposoje je instrumentalna. Odgovor na drugi del raziskovalnega vprašanja ponuja stroškovna analiza virov in sredstev, potrebnih za vzpostavitev

ter upravljanje nove knjižnične storitve. Tretji del pisne naloge se konča s sklepom in razmislekom o priložnostih, ki izhajajo iz pridobljenih rezultatov.

1.1 OPREDELITEV TEMELJNIH POJMOV

1.1.1 24-urna izposoja naročenega knjižnega gradiva

Pisna naloga s pojmom *24-urna izposoja naročenega knjižnega gradiva* določa knjižnično storitev, ki temelji na samopostrežni, 30-sekundni in od delovnega časa knjižnice neodvisni storitvi izposoje naročenega prostega knjižnega gradiva.

Načrtovan potek storitve: član knjižnice preko sodobnih komunikacijskih poti Cobiss+ – *Moja knjižnica* oziroma *mCOBISS* naroči do 6 enot prostega knjižničnega gradiva s storitvijo *Rezerviraj (gradivo)*. Knjižnica zahtevo v roku enega delovnega dne izpolni in člana o tem obvesti, član pa ima po obvestilu tri delovne dni čas, da gradivo samostojno prevzame. Prevzem knjižnega gradiva poteka preko identifikatorja – brezkontaktne pametne članske kartice oziroma pametne mobilne naprave, ki omogoča brezkontaktno poslovanje. Z identifikatorjem tako član odpre dodeljen predal (1 od 48) v pametni omari s knjižnim gradivom in ga prevzame.

1.1.2 Soupravljanje enakopravnih odnosov z deležniki

Sodobno razumevanje marketinškega upravljanja temelji na pravični menjavi ali enakopravnem soupravljanju odnosov z deležniki, tudi z družbenim in naravnim okoljem (Jančič in Žabkar, 2013, str. 23) in v tem kontekstu je tovrstno upravljanje neprofitnih organizacij, kamor spadajo tudi splošne knjižnice, dejansko soupravljanje enakopravnih odnosov z deležniki (Jančič, 1999, str. 167). Samo v dialogu je namreč mogoče zaznati ter tudi razumeti resnične dolgoročne potrebe uporabnikov in vseh ostalih deležnikov.

1.1.3 Resnične dolgoročne potrebe

Naloga pod pojmom *resnične dolgoročne potrebe* razume tiste potrebe uporabnikov, katerih zadovoljitev je skladna z načeli trajnostnega razvoja družbe⁵, zasleduje javni interes in razvojne družbene cilje ter ugodno vpliva na deležnika, katerega potrebo knjižnica zadovoljuje. Takšno

⁵ Osnovno vodilo trajnostnega razvoja določa, da se trenutne potrebe organizacije in njenih deležnikov zadovoljujejo brez ogrožanja prihodnjih generacij (Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future, 1987, str. 41) oziroma skozi pravično menjavo z družbenim in naravnim okoljem (Jančič, 1999, str. 171).

zadovoljevanje potreb, ki temelji na trajnostnem razvoju in razvojnih družbenih ciljih, je po našem mnenju prihodnost knjižnične javne službe in celotne družbe, zato naloga, tudi kadar povzema dela drugih avtorjev, kot končni cilj navaja zadovoljitev resničnih dolgoročnih potreb.

2 ELEMENTI SODOBNE SPLOŠNE KNJIŽNICE

2.1 DOMENA SPLOŠNE KNJIŽNICE

Splošne knjižnice v Sloveniji in svetu se spreminjajo (Casey in Savastinuk, 2006, str. 1). V sodobnem času nenehnih in hitrih sprememb (Grover idr., 2010, str. 1), ko si vsakdanjika ne znamo več predstavljati brez aktualnih informacij (Mammadova, 2017, str. 1), smo namreč priča paradigmatičnim spremembam na vseh področjih (Greer idr., 2007, str. 33–41) in knjižnice pri tem niso nikakršne izjeme. Četudi splošne knjižnice spadajo v neprofitni sektor in praviloma nudijo izključno netržne storitve, sta tržno-profitni pogled dodane vrednosti organizacije za uporabnike in z meritvami dokazan vpliv na lokalno skupnost postala osrednji del delovanja tovrstnih knjižnic (Grover idr., 2010, str. 1; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 13).

Izpostavljenost nosilk knjižnične javne službe tržnim zakonitostim zahteva od splošnih knjižnic – njihovih upraviteljev in knjižničnega osebja – spremembo vzorcev delovanja. Zategovanje proračunov financerjev knjižnic in vedno višja pričakovanja uporabnikov sodobni splošni knjižnici narekujejo širitev knjižničnostoritvenega spleta, ki zadovoljuje ugotovljene potrebe deležnikov knjižnice, večanje dostopnosti knjižničnih storitev, konkretizacijo modela ključnih kompetenc knjižničnega osebja ter dosledno izvajanje in nenehno izboljševanje stroškovne učinkovitosti. Predvsem pa morajo splošne knjižnice neprekinjeno dokazovati svoj pozitivni vpliv na družbo in to na merljiv način (Casey in Savastinuk, 2006; Grover idr., 2010, str. 2; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 15).

Splošne knjižnice so postale predvsem storitvene organizacije (Greer idr., 2007, str. 125; IFLA, 2010, str. 35; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 11, Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 2), nekoč enačaj knjižnici – njena knjižnična zbirka pa tako samo še temelj oziroma orodje njenega delovanja (Južnič, 2019a; Grover idr., 2010, str. 2). Zato je dialog z deležniki knjižnice oziroma soupravljanje enakopravnih odnosov z njimi (Jančič, 1999, str. 167), skozi katere knjižnica identificira in razume resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti ter njenih prebivalcev,

osnovna dolžnost novodobnega knjižničarja in osrednja tema sodobne proaktivne splošne knjižnice (Grover idr., 2010, str. 2; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 3; Vilar, 2017, str. 96).

2.2 STORITVE IN STORITVENA OSREDOTOČENOST SPLOŠNE KNJIŽNICE

Danes sodobna splošna knjižnica ponuja širok nabor knjižničnih storitev za vse starostne skupine (IFLA; 2010, str. 38, Mammadova, 2017, str. 2; Uredba o osnovnih storitvah knjižnic, 2003), ki jih lahko razporedimo na kontinuumu od *nevidne knjižnice* (Hirst, 2009) do knjižnice kot *tretjega prostora* (Oldenburg, 1997, str. 6). Na skrajnem polu kontinuumu nevidna knjižnica opredeljuje izvajanje knjižničnih storitev na način, da se knjižnica vsebinsko, časovno in lokacijsko popolnoma prilagaja potrebam uporabnikov. Knjižnica v takšnem odnosu odgovarja na potrebe uporabnikov tako neopazno, da je ti niti ne opazijo oziroma se knjižnici, njenemu delovnemu času ali njeni lokaciji ne rabijo prilagajati. Knjižnice pa hkrati vse bolj postajajo tudi prostor preživljanja časa, bodisi v študijske, delovne, družabne ali zgolj prostočasne namene (Čepič, 2017, str. 63). Zato se je v slovenskem knjižničarstvu že pred desetletjem izoblikoval izraz *knjižnica kot tretji prostor* (Medved, 2008), ki idejo tretjega prostora povzema po sociologu Rayu Oldenburgu in ga lahko razumemo tudi kot protipol nevidni knjižnici. Gre torej za skupno poimenovanje tradicionalnih knjižničnih storitev in neknjižničnega programa, ki praviloma potekajo v prostorih knjižnice oziroma kjer je knjižnična storitev celo sam prostor kot tak.

Ne glede na to, kje na kontinuumu se nahaja knjižnična storitev, mora imeti njeno izvajanje vpliv na spodbujanje ter dvig izposoje knjižničnega gradiva (Fras Popović, 2019), zato morajo biti knjižnične storitve in knjižnična zbirka posamezne splošne knjižnice v medsebojnem sozvočju. To pomeni, da mora splošna knjižnica tako knjižnično zbirko kot tudi knjižnične storitve graditi po meri lokalne skupnosti in na podlagi ugotovljenih resničnih dolgoročnih potreb uporabnikov (Green, 1976, str. 326; Greer in Hale, 1982, str. 360; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 5). Velikost knjižnične zbirke tako ni več merilo za njen uspeh (Greer idr., 2007, str. 41). Knjižnična zbirka, kamor pomenljivo prištevamo tudi nudenje dostopa do e-zbirke, bo uspešna, če bo odražala značilnosti, interese in kulturno raznolikost lokalne skupnosti, v kateri deluje posamezna splošna knjižnica (Green, 1976, str. 326; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 17).

2.1.1 Storitvena osredotočenost splošne knjižnice

Čeprav je zamisel knjižnice kot zbirke zapisanih preteklih spoznanj, iz katerih vsakokratna kultura črpa svoj navdih in napredek, stara pet tisoč let, se knjižničarji ter informacijski strokovnjaki šele zadnjih 150 let ukvarjajo tudi s potrebami uporabnikov knjižnic in razvojem knjižničnih storitev (Greer idr., 2007, str. 4). Za začetnika storitvenega pristopa v knjižnicah velja ustanovitelj prve bibliotekarske šole v ZDA Melvin Dewey, ki je v sedemdesetih letih 19. stoletja začel opominjati knjižničarje, da imajo dolžnost razviti knjižnične storitve za svoje uporabnike (Dewey, 1976, str. 21). Njegov sodobnik Samuel Swett Green je knjižnične storitve postavil v središče delovanja splošnih knjižnic (Green, 1976, str. 327): »Knjižničar mora čutiti enako nelagodje, kadar uporabnik zapusti knjižnico brez odgovora na vprašanje, kot ga čuti prodajalec, ko kupec zapusti njegovo trgovino brez nakupa.« S tem je Green, na temeljih Deweya, sprožil osredotočenje bibliotekarske stroke na zadovoljevanje potreb uporabnikov in nakazal podrejenost knjižnic tržnim zakonitostim (Biswas, 2011; Greer idr., 2007, str. 4; Grover idr., 2010, str. 9).

Dewey in Green sta torej že v predprejšnjem stoletju sprožila spremembo paradigme v bibliotekarstvu in informacijski znanosti, ki pa je do izraza prišla šele v zadnjem času. Tozadevni novi pogled predvideva spremembo fokusa iz upravljanja knjižnične zbirke (bibliografska paradigma) na zadovoljevanje potreb uporabnikov oziroma soupravljanje enakopravnih odnosov z deležniki, predvsem uporabniki (uporabniška paradigma) (Greer idr., 2007, str. 41).

Kuhlthau (2004, str. 1) bibliografski pogled na knjižnično dejavnost povzame kot osredotočanje knjižnic na vire in tehnologijo. V nadaljevanju razloži (Kuhlthau, 2004, str. 1), kako so knjižnice s pomočjo naprednih tehnologij izoblikovale sofisticirane sisteme za zbiranje, organiziranje ter priklic informacij, pri čemer so svoje storitve razvijale z gledišča sistema in ne uporabnikov. Ob tem pa so knjižnice, osredotočene na sistem, spregledale procese in izzive, ki zadevajo uporabnike ob iskanju informacij.

Prav nasprotno pa novejša, uporabniška paradigma v središče postavlja uporabnika in njegove potrebe. Ta model splošne knjižnice spodbuja k razumevanju potreb lokalne skupnosti in razvoju knjižničnih storitev v dialogu z uporabniki. Splošna knjižnica, ki sledi načelom uporabniške paradigme, neprestano vrednoti kakovost svojih knjižničnih storitev in izboljšuje uporabniško izkušnjo ter poskuša doseči nove uporabnike. Razvoj, izvajanje in vrednotenje

kakovosti knjižničnih storitev knjižnica podreja potrebam uporabnikov, njene knjižnične storitve pa morajo uporabniku predstavljati dodano vrednost (Casey in Savastinuk, 2006; Greer idr., 2007, str. 77; IFLA, 2010, str. 36; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 15; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 10).

Greer in Hale (1982, str. 359) sta pred skoraj 40 leti načrtala model ravni knjižničnih storitev, ki temelji na treh različnih nivojih osredotočenosti storitve na uporabnika. Avtorja (Greer in Hale, 1982, str. 359) tako ločita:

- **pasivno raven storitve** (ang. *passive level of service*) – pasivno zagotavljanje knjižničnih storitev brez neposrednega stika med uporabnikom in knjižničnim osebjem; na tem nivoju storitve knjižnično osebje ne pomaga uporabniku pri razumevanju ali uporabi knjižničnega gradiva ter informacij;
- **odzivno raven storitve** (ang. *reactive level of service*) – odzivno zagotavljanje knjižničnih storitev na zahtevo uporabnika; značilni primer tovrstne odzivne storitve je referenčna služba, pri kateri se knjižnično osebje zgolj odziva na v določeni situaciji izraženo potrebo uporabnika;
- **proaktivno raven storitve** (ang. *assertive level of service*) – proaktivno zagotavljanje ter razvoj knjižničnih storitev na podlagi sistematične analize lokalne skupnosti in tako ugotovljenih potreb uporabnikov.

Ob tem Greer in Hale (1982, str. 360) izpostavljata, da so pri proaktivni ravni knjižnične storitve ključni sistematično zbiranje podatkov o uporabnikih in lokalni skupnosti, na podlagi katerih knjižnice objektivno sklepajo o potrebah uporabnikov, izgradnja ciljne knjižnične zbirke po meri lokalne skupnosti ter proaktivno zadovoljevanje ugotovljenih potreb lokalne skupnosti in njenih prebivalcev. Poznejši prispevki na temo vrednotenja uspešnosti knjižničnih storitev (Greer idr., 2007, str. 143; Mammadova, 2017, str. 2; Matthews, 2017, str. 21; Podbrežnik, 2016, str. 20) širijo proces načrtovanja ter izvajanja storitev knjižnic v skladu z ugotovljenimi potrebami gravitacijskega območja tudi na pasivno in odzivno raven.

Za uporabnike najbolj vključujoč pogled na knjižnične storitve je participacija uporabnikov pri razvoju, implementaciji in izvajanju storitev (Casey in Savastinuk, 2006, str. 2). Soustvarjanje splošne knjižnice in uporabnikov zagotavlja njihovo večjo seznanjenost ter številnejšo uporabo knjižničnih storitev, tako sooblikovanje storitev pa vodi do boljšega razumevanja motivov in želja uporabnikov s strani knjižnice (Casey in Savastinuk, 2006, str. 2; Greer idr., 2007, str.

128; Vilar, 2017, str. 56). Z namenom povečanja uporabe knjižničnih storitev tovrstno participativno sodelovanje kot strateški ukrep predlaga tudi aktualna strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic (Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 11).

Soustvarjanje knjižničnih storitev z uporabniki lahko razširimo na soustvarjanje oziroma soupravljanje tudi ostalih področij splošne knjižnice. Takrat šele lahko resnično govorimo o vodenju dialoga z lokalno skupnostjo in njenimi prebivalci, torej o soupravljanju enakopravnih odnosov z deležniki.

2.3 DELEŽNIŠKI DIALOG SPLOŠNE KNJIŽNICE

Deležniki knjižnice so širša kategorija od njenih uporabnikov, saj se nanašajo tudi na entitete, regulatorje, družbene skupine pritiska, okolje ipd., ki niso neposredni uporabniki knjižničnih storitev. Deležniki so tako posamezniki ali skupine, ki vplivajo na splošno knjižnico in ta vpliva nanje (Podnar, 2011, str. 90). Zato je prihodnost sleherne knjižnice odvisna od podpore njenih deležnikov (Freeman, 2010, str. 46), ti pa imajo z uresničevanjem ciljev splošne knjižnice povezana določena tveganja (Mitchell, Bradley in Wood, 1997, str. 857). Poenostavljeno so deležniki splošne knjižnice vsi tisti, ki jih knjižnica v katerem koli pogledu zadeva.

Cooper (2003 cv: Podnar, 2011, str. 81) razlikuje med primarnimi in sekundarnimi deležniki, pri katerih je glavna razlika v tem, ali je trajna podpora deležnika nujna za obstoj organizacije (primarni) ali ne (sekundarni). Preneseno lahko glede na primarnost in družbenost deležnikov ločimo med štirimi skupinami deležnikov splošne knjižnice (Podnar, 2011, str. 82):

- **primarni družbeni deležniki:** neposredni uporabniki, ustanovitelji in financerji, prebivalci lokalne skupnosti, nevladne organizacije, gospodarstvo;
- **sekundarni družbeni deležniki:** država, regulatorji, družbene skupine pritiska, mediji, tekmeči⁶;
- **primarni nedružbeni deležniki:** naravno okolje, prihodnje generacije;
- **sekundarni nedružbeni deležniki:** okoljevarstvene skupine pritiska.

⁶ Splošne knjižnice se na trgu prostočasnih aktivnosti soočajo z vedno večjo konkurenco. Povprečni uporabnik lahko namreč nenehno izbira med športnimi, zabavnimi, kulturnimi ali izobraževalnimi dejavnostmi, s katerimi si zapolni prosti čas (Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 50). V smislu primerjalnih analiz (angl. *benchmarking*) med tekmece splošne knjižnice prištevamo tudi ostale (splošne) knjižnice.

Sodobno razumevanje upravljanja tako profitnih kot tudi neprofitnih organizacij temelji na soupravljanju enakopravnih odnosov z deležniki (Jančič, 1999, str. 167; Jančič in Žabkar, 2013, str. 23). Samo dialog namreč omogoča organizaciji, da zazna želje uporabnikov, deležnikov in bodočih deležnikov⁷ ter jih razume v kontekstu njihovih resničnih dolgoročnih potreb. V takem enakopravnem odnosu je vsak deležnik tudi partner (IFLA, 2010, str. 28; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 25) in hkrati tudi zagovornik (IFLA, 2010, str. 115; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 23) splošne knjižnice.

2.4 ODLIČNOST SPLOŠNE KNJIŽNICE

Nakazuje se torej, da so temeljne naloge slehernega knjižničarja oziroma informacijskega strokovnjaka razumevanje resničnih dolgoročnih potreb deležnikov knjižnice, proaktivno načrtovanje in implementacija knjižničnih storitev v dialogu z deležniki ter njihovimi potrebami, nenazadnje pa tudi nadzorovanje ter spremljanje izvedbe knjižničnih storitev (Greer idr., 2007, str. 144; Grover idr., 2010). Temu pritrjujejo tudi zadnja strokovna priporočila za splošne knjižnice, kjer njene temeljne naloge najdemo združene v *Načela odličnosti upravljanja splošne knjižnice* ter pri viziji proaktivne knjižnice kot dejavniku razvoja lokalne skupnosti (Strokovna priporočila ..., 2018).

Uresničevanje resničnih dolgoročnih potreb uporabnikov, skladnih z načeli trajnostnega razvoja in razvojnih družbenih ciljev lokalne skupnosti, terja od splošne knjižnice poslovno odličnost na vseh nivojih, ne samo na nivoju upravljanja (Greer idr., 2007, str. 160; Strategija poslovne odličnosti 2018–2030, 2017, str. 6). Odlične organizacije se ne osredotočajo izključno nase. Vse, kar delajo, delajo tudi za svoje okolje in družbo. Predvsem pa so zavezane stalnim izboljšavam ter inovacijam, ki dvigujejo standard njihovih storitev za uporabnike, ob večanju stroškovne učinkovitosti (Strategija poslovne odličnosti 2018–2030, 2017, str. 2; Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 9).

2.5.1 Kompetence knjižničnega osebja

Odličnost knjižničnih storitev je v prvi vrsti odgovornost knjižničnega osebja (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 20). To je velika odgovornost, ki poleg znanja s področja

⁷ V skladu z razumevanjem resničnih dolgoročnih potreb uporabnikov, katerih zadovoljitev je skladna z načeli trajnostnega razvoja, so pod bodočimi deležniki mišljene predvsem prihodnje generacije.

bibliotekarstva in informacijskih znanosti zahteva še druga znanja ter veščine s področij družboslovne informatike, marketinga in stikov z javnostmi, informacijske tehnologije, projektnega vodenja itd. (IFLA, 2010, str. 85; Mammadova, 2017, str. 2; Matthews, 2017, str. 17; Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 12). Zato vodstva splošnih knjižnic tako v Sloveniji kot v tujini dajejo vse večji poudarek na kompetence knjižničnega osebja kot potrebnih veščinah, sposobnostih in znanju za doseganje odličnosti (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 30; Združenje splošnih knjižnic, 2013).

Odličnost organizacije in kakovost knjižničnih storitev sta torej podrejeni prenosu znanja znotraj organizacije, neprestanemu strokovnemu izobraževanju in usposabljanju knjižničnega osebja ter ustreznemu kompetenčnemu modelu zaposlenih (Gruban, 2007; IFLA, 2010, str. 89; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 20). Kompetence zaposlenih obsegajo več kot njihovo znanje in so tudi mnogo večje jamstvo za uspeh splošne knjižnice, kot je znanje zaposlenih samo po sebi (Gruban, 2007). Identifikacija kompetenc, ki so odločilnega pomena za uresničevanje poslanstva splošne knjižnice in zagotavljanje kakovosti knjižničnih storitev, je zaradi navezanosti na temeljna strateška določila zavoda zahtevno opravilo, saj mora vodstvo knjižnice pri tem upoštevati tudi razvojno razsežnost tako knjižničnih vlog kot tudi prihodnje vloge posameznika pri doseganju odličnosti knjižničnih storitev (Gruban, 2007; Majcen, 2009, str. 111; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 8).

Identifikacija in upravljanje s kompetencami ali menedžment kompetenc pa je predpogoj za vzpostavitev kompetenčnega modela zaposlenih (Majcen, 2019, str. 35). Po prvem koraku, določitvi zahtevanih ali ključnih kompetenc in njihovi razvrstitvi od obveznih do manj pomembnih, sledi komuniciranje ter razvoj kompetenc s širjenjem znanja in usposabljanjem zaposlenih. V tretjem, zadnjem koraku navedene kompetence vtremo v kulturo organizacije oziroma ključne kompetence postanejo del organizacijske kulture splošne knjižnice (Gruban, 2007; Majcen, 2009, str. 246).

2.5 ORGANIZACIJSKA KULTURA SPLOŠNE KNJIŽNICE

Menedžment kompetenc knjižničnega osebja je torej del upravljanja z organizacijsko kulturo splošne knjižnice (Gruban, 2007; Majcen, 2009, str. 246). Ob tem je potrebno poudariti, da ne glede na to, ali govorimo o neformalnih skupinah ali formalnih organizacijah, interakcije med

zaposlenimi zagotovo privedejo do vzorcev obnašanja, ki postanejo skupinska, organizacijska kultura (Schein, 2010, str. 15; Gruban, 2013).

Vsaka organizacija, tudi splošna knjižnica, ima torej organizacijsko kulturo in vprašanje je samo, ali se je vodstvo zaveda ter ali vodstvo z njo upravlja. Od navedenega je namreč odvisno, ali bo organizacijska kultura strošek in zaviralec ali vir konkurenčne prednosti ter premoženje splošne knjižnice (Gruban, 2013). Ključno pri opredelitvi organizacijske kulture splošne knjižnice pa je ugotovitev, da je organizacijska kultura vedenjski fenomen, ki ga je mogoče meriti, analizirati, predvsem pa upravljati (Gruban, 2013; Schein, 2010, str. 319; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 26).

2.6 ORGANIZACIJSKA IDENTITETA IN ZNAMČENJE SPLOŠNE KNJIŽNICE

Sodobna knjižnica svojo podobo izraža skozi knjižnične storitve, obknjižnični program, izjave za javnosti in medije, oglaševanje, letna poročila ipd. (IFLA, 2010, str. 112; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 23), znamčenje pa je najprimernejši proces upravljanja vseh naštetih komunikacijskih kanalov (Kapferer, 2012, str. 31). Znamčenje tako poenostavljeno pomeni upravljanje s podobo oziroma posledično z organizacijsko identiteto in deležniki splošne knjižnice.

Podobno kot to velja za organizacijsko kulturo, ima vsak družbeni akter, zavedajoč se tega ali ne, izraženo lastno identiteto, ki predstavlja realnost organizacije (Podnar, 2011, str. 26). John M. T. Balmer (2001, str. 249), eden najbolj citiranih marketinških strokovnjakov, dodaja, da korporativna ali organizacijska identiteta enakovredno zadeva entitete zasebnega, nevladnega kot tudi javnega sektorja. Avtor nadaljuje, da organizacijska identiteta obstaja ves čas, vendar jo, tako kakor zrak, ki ga vdihavamo, jemljemo za samoumevno.

Potemtakem govorimo o različnosti, prepoznavnosti splošne knjižnice navzven (organizacijska identiteta) na eni strani in enakosti, homogenosti navznoter (organizacijska kultura) na drugi strani (Podnar, 2011, str. 27). V iskanju prepoznavnosti in različnosti navzven mora knjižnica identificirati, artikulirati ter razvijati dejanske sposobnosti, ki jo delajo edinstveno v odnosu do drugih (Podnar, 2011, str. 28). Tako splošna knjižnica z različnimi orodji komunicira o sebi z namenom ustvariti željeno podobo med svojimi deležniki, kar posledično vodi do končnega cilja – dobrega ugleda splošne knjižnice v očeh deležnikov (Podnar, 2000, str. 68).

3 SODOBNA PROAKTIVNA SPLOŠNA KNJIŽNICA

V času paradigmatičnih sprememb na vseh področjih (Greer idr., 2007, str. 33–41) in zategovanja proračunov financerjev knjižnic ter vedno višjih pričakovanj uporabnikov morajo splošne knjižnice neprekinjeno dokazovati svoj pozitivni vpliv na družbo, in sicer na merljiv način (Casey in Savastinuk, 2016; Matthews, 2017, str. 21; Grover idr., 2010, str. 1–2; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 13–15).

Sodobne splošne knjižnice so v prvi vrsti predvsem storitvene organizacije (Greer idr., 2007, str. 125; IFLA, 2010, str. 35; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 11, Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 2) s širokim naborom knjižničnih storitev za vse starostne skupine (IFLA, 2010, str. 38, Mammadova, 2017, str. 2; Uredba o osnovnih storitvah knjižnic, 2003), ki jih lahko razporedimo na kontinuumu od nevidne knjižnice (Hirst, 2009) do knjižnice kot tretjega prostora (Oldenburg, 1997, str. 6). Ne glede na to, kje na kontinuumu se nahaja knjižnična storitev, mora imeti njeno izvajanje vpliv na spodbujanje ter dvig izposoje knjižničnega gradiva (Fras Popović, 2019). To pomeni, da mora splošna knjižnica tako knjižnično zbirko kot tudi knjižnične storitve graditi po meri lokalne skupnosti (Green, 1976, str. 326; Greer in Hale, 1982, str. 360; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 5). Zato je dialog z deležniki knjižnice oziroma soupravljanje enakopravnih odnosov z njimi (Jančič, 1999, str. 167), skozi katere knjižnica identificira in razume resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti ter njenih prebivalcev, osnovna dolžnost novodobnega knjižničarja in osrednja tema proaktivne knjižnice (Grover idr., 2010, str. 2; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 3; Vilar, 2017, str. 96).

Zadovoljevanje resničnih dolgoročnih potreb uporabnikov v skladu z načeli trajnostnega razvoja in razvojnih družbenih ciljev lokalne skupnosti terja od splošne knjižnice poslovno odličnost na vseh nivojih, ne samo na nivoju upravljanja (Greer idr., 2007, str. 160; Strategija poslovne odličnosti 2018–2030, 2017, str. 6).

Odličnost organizacije in kakovost knjižničnih storitev sta podrejeni prenosu znanja znotraj organizacije, neprestanemu strokovnemu izobraževanju in usposabljanju knjižničnega osebja ter ustreznemu kompetenčnemu modelu zaposlenih (Gruban, 2007; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 20). Kompetence zaposlenih v splošnih knjižnicah obsegajo več kot njihovo znanje bibliotekarstva in informacijskih znanosti (IFLA, 2010, str. 85; Mammadova, 2017, str. 2;

Matthews, 2017, str. 17; Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 12) ter so tudi mnogo večje jamstvo za uspeh splošne knjižnice, kot je znanje zaposlenih samo po sebi (Gruban, 2007).

Kompetence, ki so odločilnega pomena za uresničevanje poslanstva splošne knjižnice, mora vodstvo vtakati v kulturo zavoda oziroma morajo ključne kompetence postati del organizacijske kulture knjižnice (Gruban, 2007; Majcen, 2009, str. 246), ki kot tako vsevključujoča nesporno ter dokazano vpliva na sposobnost knjižnice, da uresničuje svojo strategijo, vizijo in poslanstvo (Kralj, 2008, str. 15; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 9).

Z namenom izstopanja in prepoznavnosti mora splošna knjižnica identificirati, artikulirati ter razvijati svoje resnične sposobnosti, ki jo delajo edinstveno v odnosu do drugih (Podnar, 2011, str. 28). Danes sodobna splošna knjižnica z različnimi orodji komunicira o sebi (IFLA, 2010, str. 112; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 23) in tako ustvarja podobo med svojimi deležniki. Samo ustrezno upravljanje in pozitivna podoba pa vodi do končnega cilja korporativnega komuniciranja splošne knjižnice: njenega dobrega ugleda v očeh javnosti (Podnar, 2000, str. 68).

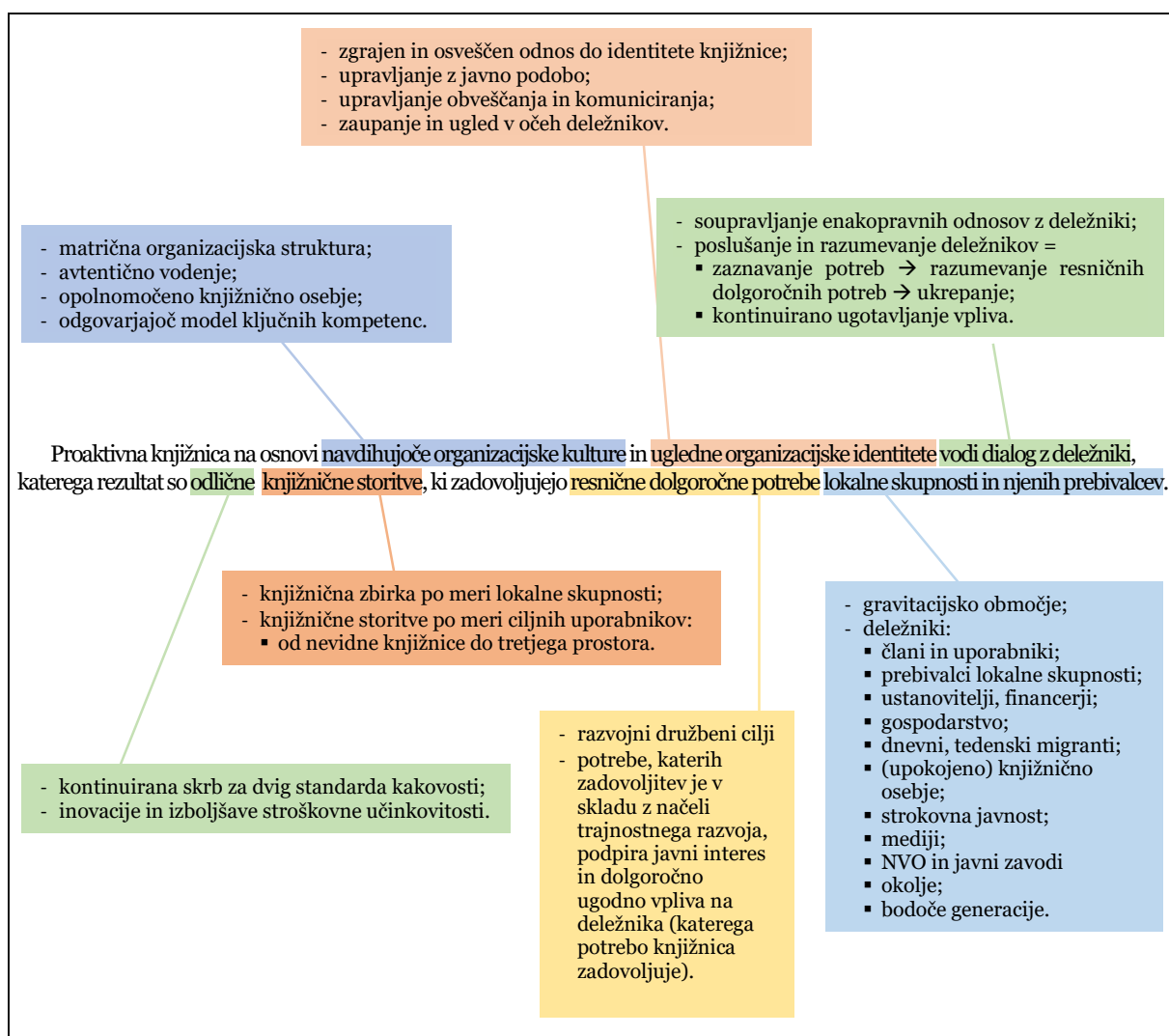
3.1 KROVNA STRATEŠKA IZJAVA PROAKTIVNE SPLOŠNE KNJIŽNICE

Predlagana krovna strateška izjava proaktivne splošne knjižnice:

»Proaktivna knjižnica na osnovi navdihujoče organizacijske kulture in ugledne organizacijske identitete vodi dialog z deležniki, katerega rezultat so odlične knjižnične storitve, ki zadovoljujejo resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti in njenih prebivalcev.«

Predlagana strateška izjava proaktivne splošne knjižnice je poizkus sinteze pregleda strokovne literature in elementov sodobne splošne knjižnice ter aktualnih strokovnih priporočil v krovno strateško izjavo v eni povedi. Izhodišče strateške izjave je osredotočenje na zagotavljanje dolgoročnih koristi za sedanje in bodoče deležnike splošne knjižnice na način, ki je boljši od sedanjih in bodočih tekmecev. Dolgoročne koristi lokalne skupnosti in njenih prebivalcev pa izhajajo iz trajno branljive in enkratne konkurenčne prednosti, ki jo splošna knjižnica zagotavlja s soupravljanjem enakopravnih odnosov z deležniki, v katerih lahko prepozna in zadovoljuje

njihove resnične dolgoročne potrebe (Grover idr., 2010, str. 2; Jančič, 1999, str. 167; Jančič in Žabkar, 2013, str. 23; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 3; Vilar, 2017, 96).



Slika 1: Krovna strateška izjava proaktivne splošne knjižnice

3.1.1 Navdihujoča organizacijska kultura

Strategija človeških virov se v knjižničnem okolju nanaša na zmanjševanje vrzeli med trenutnimi kompetencami zaposlenih in organizacijsko kulturo ter predvidenimi potrebami splošne knjižnice v prihodnje (Gruban, 2013). Strateška izjava naslavlja upravljanje znanja v knjižnici in strokovni razvoj opolnomočenega knjižničnega osebja (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 5, 27) ter modela ključnih kompetenc z namenom odgovarjanja na današnje in prihodnje izzive splošne knjižnice (Gruban, 2013; Standard ..., 2018, str. 20, 26). Izjava sledi aktualnim strokovnim priporočilom, da je avtentični slog vodenja najprimernejši slog vodenja splošne knjižnice, saj ta ustvarja interno okolje za osebno identifikacijo s poslanstvom in

identiteto organizacije, kar zvišuje zavzetost zaposlenih (Podnar, 2011, str. 28; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 5). Ob tovrstnem vodenju se predlaga tudi matrično organizacijsko strukturo, ki na temelju vertikalnega in horizontalnega usklajevanja spodbuja ustvarjalnost, inovativnost in sodelovanje knjižničnega osebja ter usmerjenosti k uporabnikom splošne knjižnice (Rozman in Kovač, 2012 cv: Strokovna priporočila ..., 2018, str. 9; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 25). Organizacijska kultura mora torej preko avtentičnega vodje, matrične organizacijske strukture in opolnomočenja zaposlenih navdihovati knjižnično osebje za lastno odličnost in odličnost splošne knjižnice.

3.1.2 Ugledna organizacijska identiteta

Knjižnica z odnosom, ki ga goji do svoje identitete, vpliva na lastno podobo in ugled (Podnar 2011, str. 26), zato sta razvoj ter upravljanje organizacijske identitete temeljna elementa vsake krovne strategije (Štrogelj, 2008, str. 37). Tako mora imeti splošna knjižnica zgrajen in osveščen odnos do svoje organizacijske identitete ter strateško upravljati z njo, misleč predvsem na znamčenje celotnega knjižnično-programskega spleta. Strateška izjava, skladno s teorijo (Podnar, 2000, str. 68; 2011, str. 28) in aktualnimi strokovnimi priporočili (Standardi, 2018, str. 4, 23), predvideva upravljanje javne podobe in komuniciranja splošne knjižnice z namenom izgradnje zaupanja in ugleda v očeh njenih deležnikov. Samo ugledna in zaupanja vredna ustanova lahko namreč vstopa v enakopravne odnose z deležniki oziroma z njimi vodi dialog, v katerem identificira, razume in v storitve prevede njihove resnične dolgoročne potrebe.

3.1.3 Dialog z deležniki

Dialog splošne knjižnice z deležniki je osrednja tema proaktivne splošne knjižnice (Grover idr., 2010, str. 2; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 3; Vilar, 2017, 96) in s tem tudi njene strateške izjave. Samo dialog namreč omogoča splošni knjižnici, da zazna želje uporabnikov, deležnikov in bodočih deležnikov ter jih razume tako v kontekstu njihovih resničnih dolgoročnih potreb kot v kontekstu prevoda teh potreb v knjižnične storitve. Skozi dialog z deležniki splošna knjižnica tudi kontinuirano vrednoti svoje knjižnične storitve ter ugotavlja svoj vpliv na lokalno skupnost in njene prebivalce. V takem enakopravnem odnosu je vsak deležnik proaktivne splošne knjižnice tudi njen partner (IFLA, 2010, str. 28; Strokovna priporočila ..., 2018, str. 25) in hkrati tudi njen zagovornik (IFLA, 2010, str. 115; Standardi, 2018 ..., str. 23).

3.1.4 Odlične knjižnične storitve

Odličnost je nepogrešljiv del strategije vsake organizacije, če ta želi zasledovati načela trajnostnega razvoja in proaktivno delovati v svojem okolju (Strategija poslovne odličnosti 2018–2030, 2017, str. 2). Odlične organizacije tako vse, kar delajo, delajo tudi za svoje okolje in družbo, predvsem pa so zavezane stalnim izboljšavam ter inovacijam, ki dvigujejo standard njihovih storitev za uporabnike, ob večanju stroškovne učinkovitosti (Strategija poslovne odličnosti 2018–2030, 2017, str. 2; Združenje splošnih knjižnic, 2013, str. 9).

Strateška izjava podpira stališče, da ne glede na to, kje na kontinuumu se nahaja knjižnična storitev, mora imeti njeno izvajanje vpliv na spodbujanje ter dvig izposoje knjižničnega gradiva (Fras Popović, 2019). To pomeni, da mora splošna knjižnica tako knjižnične storitve kot knjižnično zbirko ciljno razvijati po meri lokalne skupnosti in njenih prebivalcev oziroma tako s svojo zbirko kot s svojimi storitvami zadovoljuje resnične dolgoročne potrebe deležnikov (Green, 1976, str. 326; Greer in Hale, 1982, str. 360; Standardi, 2018, str. 5).

3.1.5 Resnične dolgoročne potrebe

V strateški izjavi so resnične dolgoročne potrebe uporabnikov, deležnikov in bodočih deležnikov razumljene v skladu z opredelitvijo v poglavju 1.1.3.

3.1.6 Lokalna skupnost in njeni prebivalci

Sodobna proaktivna splošna knjižnica kot nosilka knjižnične javne službe s knjižničnim gradivom in knjižničnimi storitvami prispeva k uresničevanju razvojnih družbenih ciljev lokalne skupnosti in njenih prebivalcev oziroma zadovoljuje resnične dolgoročne potrebe uporabnikov, drugih deležnikov in bodočih deležnikov (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 3). Lokalna skupnost je v strateški izjavi mišljena širše, in sicer kot gravitacijsko območje splošne knjižnice, med deležnike splošne knjižnice pa v skladu z načeli trajnostnega razvoja sodijo tudi okolje in bodoče generacije.

4 ŠTUDIJA IZVEDLJIVOSTI 24-URNE IZPOSOJE

Izhodišče tako pisne naloge za bibliotekarski izpit kot predlaganega projekta vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva predstavlja presek trenutnih okoliščin v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto. Natančneje, novomeška splošna knjižnica se zadnje desetletje sooča z negativnim trendom članstva in večletnim upadanjem izposoje knjižničnega gradiva (KMJ,

2019a, str. 4). Zaradi novega prometnega režima v neposredni bližini knjižnice pa se člani med koriščenjem knjižničnih storitev sedaj soočajo še s pomanjkanjem parkirnih prostorov ter časovno stisko. Glede na to, da izposoja knjižničnega gradiva ostaja najbolj pričakovana in najbolj uporabljena knjižnična storitev (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2016, str. 15; Podbrežnik, 2016, str. 26), smo s študijo izvedljivosti presojali, ali vzpostavitev hitre ter od delovnega časa knjižnice neodvisne storitve izposoje knjižnega gradiva odgovarja na novo zaznane potrebe članstva in naslavlja negativne trende izposoje v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto.

4.1 DEJAVNIKI URESNIČLJIVOSTI PROJEKTA

Študije izvedljivosti imajo lahko tudi preko trideset elementov preverjanja uresničljivosti predlaganega projekta (Shen, Tam, Tam in Ji, 2010, str. 256), ki jih največkrat združujemo v šest skupin dejavnikov uresničljivosti (Hall, 2015, str. 189; Mukherjee in Roy, 2017, str. 98; Stare, 2011): 1. tehnična izvedljivost (angl. *technical feasibility*), 2. ekonomska izvedljivost (angl. *economic feasibility*), 3. analiza trga in konkurence, 4. pravna izvedljivost (angl. *legal feasibility*), 5. operativna izvedljivost (angl. *operational feasibility*) in 6. terminska izvedljivost (angl. *schedule feasibility*). Glede na potrebe organizacije in predlaganega projekta lahko po potrebi našteje skupine dejavnikov predrugačimo, jim dodajamo nove elemente preverjanja uresničljivosti ali ožimo nabor skupin. Praviloma pa je glavni cilj študije izvedljivosti oceniti vsaj tri skupine dejavnikov uresničljivosti, tehnično, ekonomsko in operativno izvedljivost (Bowen idr., 2009; Mukherjee in Roy, 2017, str. 99).

V skladu z načeli odličnosti sodobne proaktivne splošne knjižnice (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 12), konceptom resničnih dolgoročnih potreb in splošno sprejetimi praksami študij izvedljivosti (Bowen idr., 2009; Mukherjee in Roy, 2017, str. 98; Stare, 2011) smo v študiji izvedljivosti projekta 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto presojali naslednje skupine dejavnikov uresničljivosti:

- **tehnično izvedljivost** – trenutne tehnološke rešitve na trgu ter z razpoložljivimi viri in sredstvi organizacije uresničljive tehnološke inovacije omogočajo izvedbo projekta;
- **ekonomsko izvedljivost** – ekonomska upravičenost izvedbe projekta v očeh deležnikov in izvedljivost projekta glede na razpoložljive vire in sredstva organizacije;
- **operativno izvedljivost** – skladnost projekta z organizacijskimi zmožnostmi in z obstoječim storitvenim spletom organizacije;

- **analizo trga** – v okolju, kjer organizacija deluje, obstaja resnična, dolgoročna potreba po izvedbi projekta;
- **trajnostno izvedljivost** – izvedba projekta sledi načelom trajnostnega razvoja ter podpira javni interes in razvojne družbene cilje lokalne skupnosti;
- **terminsko izvedljivost** – izvedljivost projekta v rokih in terminih, ki odgovarjajo tako organizaciji kot tudi uporabnikom in ostalim deležnikom organizacije.

Preglednica 1: Povezava elementov krovne strateške izjave proaktivne splošne knjižnice z dejavniki uresničljivosti ter metodami presojanja

STRATEŠKA IZJAVA	ŠTUDIJA IZVEDLJIVOSTI	METODE
organizacijska kultura	operativna izvedljivost terminska izvedljivost	intervju
organizacijska identiteta	ekonomska izvedljivost analiza trga	intervju stroškovna analiza virov in sredstev spletna anketa
deležniški dialog	tehnična izvedljivost ekonomska izvedljivost operativna izvedljivost analiza trga trajnostna izvedljivost terminska izvedljivost	intervju spletna anketa vsebinska analiza dokumentov stroškovna analiza virov in sredstev
odlične knjižnične storitve	operativna izvedljivost tehnična izvedljivost ekonomska izvedljivost trajnostna izvedljivost	intervju stroškovna analiza virov in sredstev vsebinska analiza dokumentov
resnične dolgoročne potrebe	analiza trga trajnostna izvedljivost	spletna anketa vsebinska analiza dokumentov
lokalna skupnost, prebivalci	analiza trga trajnostna izvedljivost	spletna anketa vsebinska analiza dokumentov

Vsak posamezni izbrani dejavnik uresničljivosti se konceptualno nanaša na določene gradnike krovne strateške izjave oziroma elemente sodobne proaktivne splošne knjižnice. Tako je študija izvedljivosti hkrati tudi presoja predlaganega projekta skozi sito v poglavju 3.1 izpeljane krovne strateške izjave (Preglednica 1).

4.2 METODOLOGIJA

Pri ugotavljanju stališč članov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto smo sledili sorodnim poizkusom, ki so bili v večini izvedeni z metodo ankete z zaprtim tipom vprašanj (Podbrežnik, 2016, str. 17; Podbrežnik in Bojnec, 2013, str. 127; Vilar, 2017, str. 37), in v ta namen smo uporabili namensko-priložnostni vzorec (Južnič, 2019b). Raziskavo stališč smo dopolnili z osebnimi intervjuji s predstavniki deležnikov, ki so ključni za izvedbo projekta, in vsebinsko analizo njihovih strateških dokumentov. V iskanju odgovora na drugi del raziskovalnega vprašanja smo izvedli stroškovno analizo virov in sredstev, potrebnih za vzpostavitev ter upravljanje nove knjižnične storitve.

4.3 VZORČENJE

Analiza trga oziroma ugotavljanje stališč članov je potekalo s spletnim orodjem lka, in sicer med 1. in 6. oktobrom 2019. Preko splošnega vabila je bilo k reševanju spletnega vprašalnika pozvanih 1.146 članov (8,7 % vseh članov⁸) Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto in skupaj je na povezavo do ankete kliknilo 237 oseb (20,6 %). Za analizo je bilo ustreznih 81,8 % ali 194 anketirancev, kar predstavlja 1,5 % vseh članov knjižnice. Od tega je bilo 149 žensk (82 %) in 33 moških (18 %), 63 % sodelujočih je bilo delovno ali izobraževalno aktivnih (118 oseb), 37 % pa upokoјencev in brezposelnih (68 oseb). Večina tistih, ki so izpolnili anketo, imajo končano višjo izobrazbo od srednješolske (149 anketirancev ali 80 %).

Izbor deležnikov, s katerimi smo opravili osebne intervjuje, je temeljil na kriteriju njihove moči in upravičenosti njihovih zahtev v odnosu do organizacije oziroma splošne knjižnice (Mitchell idr, 1997, str. 854). Tako so bili izbrani tisti *dominantni deležniki* (Podnar, 2011, str. 84), ki imajo formalno-politično moč ter legitimne interese v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto in kot taki predstavljajo ključne partnerje pri vzpostavitvi nove knjižnične storitve.

Mestna občina Novo mesto je edina ustanoviteljica in največji financer Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2019a) oziroma najbolj dominanten deležnik s formalno-politično močjo ter upravičenimi zahtevami do knjižnice in njenih knjižničnih storitev. Narodna in univerzitetna knjižnica, natančneje Center za razvoj knjižnic [CeZaR], ki

⁸ Število članov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto na dan 6. 10. 2019: 13.186 članov.

bdi nad razvojnimi in aplikativnimi projekti s področja knjižničarstva, je naslednji dominantni deležnik z legitimnimi interesi v predlaganem projektu. Tretji ključni deležnik pri vzpostavitvi projekta 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva pa je Institut informacijskih znanosti [IZUM], saj brez programskih dopolnitev lokalnih aplikacij COBISS predlaganega projekta ni mogoče izpeljati.

Tenzor, podjetje za varovanje premoženja, storitve in trgovino d.o.o. [Tenzor] s Ptuja je eno redkih podjetij v Sloveniji, ki poleg tehnološko naprednih rešitev za knjižnice razpolaga tudi s programsko-razvojnimi oddelkom in je zato sposobno povezati strojno opremo z lokalnimi aplikacijami COBISS3 preko Sip2 protokola oziroma LDAP-a (Tenzor, 2017). Podjetje je tako po informacijsko usmerjenem izboru kritičnih primerov (Flyvbjerg, 2006, str. 230) vključeno v deležniško vzorčenje. Navedena taktika vzorčenja se namreč uporablja takrat, kadar raziskovalec testira logično izpeljavo: *»če ne velja za izbran primer, najverjetneje ne velja za noben primer«* (Flyvbjerg, 2006, str. 230).

Preglednica 2: Značilnosti zbiranja podatkov

	ČLANI	MONM	CEZAR	IZUM	TENZOR
referenca	194 ustreznih enot	župan, zunanji sodelavec občinske uprave	koordinator izvajanja posebnih nalog osrednjih območnih knjižnic	direktor, vodja oddelka Lokalne aplikacije	vodja marketinga, vodja razvoja
metoda	anketa z zaprtim tipom vprašanj	osebni intervju	osebni intervju	osebni intervju	osebni intervju
čas	1. – 6. 10. 2019	25. 9. 2019	20. 9. 2019	26. 9. 2019	26. 9. 2019
lokacija	odprtokodna spletna aplikacija za ankete 1KA	Novo mesto, prostori mestne občine	Ljubljana, dislocirani prostori NUK	Maribor, prostori IZUM	Maribor, prostori IZUM

4.4 OMEJITEV VZORCA

Zaradi stroškovne in časovne optimizacije je anketiranje članov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto potekalo na namensko-priložnostnem vzorcu oziroma neverjetnostnem vzorcu. To pomeni, da statistično sklepanje brez napak ni mogoče. Čeprav je potrebno rezultate raziskave

posploševati z določeno mero previdnosti, smo mnenja, da nam analiza ponuja zadovoljiv uvid v stališča uporabnikov novomeške splošne knjižnice.

4.5 ANALIZA IZVEDLJIVOSTI

4.5.1 Tehnična izvedljivost

Začetno dejanje vsakega idejnega projekta je premislek o njegovi tehnični izvedljivosti. Preverjanje ostalih dejavnikov uresničljivosti tehnično neizvedljivega projekta bi bilo namreč neučinkovito in neodgovorno. Zato je bilo potrebno pri predlaganem projektu 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva najprej ugotoviti, ali trenutne kapacitete lokalnih aplikacij COBISS in tehnološke rešitve podjetja Tenzor omogočajo izvedbo projekta v predlagani obliki. Izkazalo se je, da so zadnje verzije lokalnih aplikacij COBISS sicer dovolj kompatibilne s strojno opremo podjetja Tenzor, da je izvedba 24-urne izposoje knjižnega gradiva možna, vendar pa bi ob tovrstni izposoji imelo strokovno osebje dvojno delo z beleženjem izposojenega gradiva in uporabniku dodeljenih pametnih predalnikov. Podvojitve dela pa ni v skladu z načelom odličnosti knjižničnih storitev, kjer se pri vseh inovacijah pričakuje tudi izboljšanje stroškovne učinkovitosti knjižnice.

Tako je bila ključna informacija, ki smo jo iskali pri obeh deležnikih, njuna zadostna podpora predlaganemu projektu, da medsebojno prilagodita tako lokalne aplikacije kot tudi programsko in strojno opremo brez dodatne finančne spodbude s strani Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto. Tozadevno podporo smo od obeh deležnikov tudi dobili.

»Veseli me, da se je ena večjih knjižnic v našem knjižničnem sistemu opogumila ... zagotovo vam pridemo nasproti.«

(predstavnik IZUM-a)

S pripravljenostjo obeh deležnikov, da uskladita aplikacije in strojno-programsko opremo, je izpolnjen pogoj dejavnika tehnične uresničljivosti predlaganega projekta. Medsebojna tehnična prilagoditev bo knjižničnemu osebju prihranila čas in skrajšala delovni proces izposoje, tako da predlagani projekt zadovoljuje tudi kriterije za odličnost knjižničnih storitev.

4.5.2 Ekonomska izvedljivost

Ustanoviteljica in poglavitni financer Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto je Mestna občina Novo mesto. Zato je izvedljivost projekta, zlasti s stališča ekonomske upravičenosti pri deležnikih ter morebitnega sofinanciranja investicije, odvisna predvsem od mestne občine.

»Nove in inovativne javne servise na mestni občini vedno podpremo ... tudi finančno.«

(predstavniki MONM)

Preglednica 3: Petletna bilanca projekta 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva

	ZNESEK Z DDV
začetna investicija v programsko-strojno opremo	- 15.000 EUR
začetna investicija v preureditev in opremo prostora	- 5.000 EUR
začetna investicija v oglaševanje	- 2.500 EUR
začetna investicija v nove kompetence knjižničnega osebja	- 1.500 EUR
	- 24.000 EUR
petletno vzdrževanje (vzdrževalna pogodba)	- 12.000 EUR
petletno upravljanje projekt (½ EPZ)	- 69.000 EUR ⁹
materialni stroški 5 let	- 6.000 EUR
izguba prihodka od najemnine ¹⁰	- 21.000 EUR
	- 108.000 EUR
investicije	- 24.000 EUR
vzdrževanje in upravljanje	- 108.000 EUR
	- 132.000 EUR
sofinanciranje začetne investicije s strani ustanovitelja	20.000 EUR
petletni prihranek knjižničnega osebja (1 EPZ)	138.000 EUR
	158.000 EUR
skupaj odhodki v 5 letih	- 132.000 EUR
skupaj prihodki v 5 letih	158.000 EUR
SKUPNA BILANCA PROJEKTA V 5 LETIH	26.000 EUR

Stroškovna analiza virov in sredstev, prikazana v Preglednici 3, sledi ugotovitvi poglavja 4.5.4, da je potencial koriščenja nove knjižnične storitve 30,9 posameznih obiskov dnevno. V letu 2018 je na povprečni dan na posameznega izposojevalca v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto prišlo v povprečju 26,8 obiskov zaradi izposoje (Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, 2019a,

⁹ Povprečna letna bruto II plača izposojevalca v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto v letu 2019 znaša 27.600 EUR.

¹⁰ Prostor, v katerem se predvideva vzpostavitev nove knjižnične storitve, knjižnica trenutno oddaja za 350 EUR na mesec.

str. 2; 2019b, str. 15), zato analiza virov z vzpostavitvijo predlaganega projekta predvideva prihranek 1 EPZ oziroma prerazporeditev zadolžitev enega izposojevalca na druga dela znotraj Službe za izposajo in delo z uporabniki. Ob tem analiza predvideva, da bo za upravljanje 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva potrebnih 20 delovnih ur tedensko ali $\frac{1}{2}$ EPZ. Analiza sredstev predlaganega projekta izkazuje pozitivno petletno bilanco v višini 26.000 EUR, predvsem zaradi sofinanciranja investicije s strani MONM. Ekonomska izvedljivost predlaganega projekta zasleduje tudi izboljšanje stroškovne učinkovitosti knjižnice ter pozitivno vpliva na njen ugled.

4.5.3 Operativna izvedljivost

Predlagani projekt 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva je nadgradnja obstoječega storitvenega spleta Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto. Knjižnica namreč že sedaj omogoča rezervacijo prostega knjižnega gradiva pod sloganom: »*Naročim, prevzamem ... (spo)znanje ulovim*«, tako da predlagani projekt poenostavljeno pomeni zgolj vzpostavitev novega prevzemnega mesta za že uveljavljeno knjižnično storitev. Tudi večina delovnih procesov predlaganega projekta se že izvaja pri obstoječi knjižnični storitvi naročanja gradiva. Zato lahko na tem mestu presodimo, da je predlagani projekt skladen z organizacijskimi zmožnostmi in z obstoječim storitvenim spletom novomeške osrednje splošne knjižnice.

Zaradi podobnosti predlaganega projekta z obstoječimi knjižničnimi storitvami trenutne kompetence knjižničnega osebja zadostujejo za vzpostavitev 24-urne izposoje. Znotraj novomeške splošne knjižnice obstaja tudi notranjedeležniški konsenz za zavezanost knjižnice in njenega osebja k visokokakovostnim storitvam oziroma k odličnosti nove knjižnične storitve.

4.5.4 Analiza trga

V času študije izvedljivosti predlaganega projekta v Sloveniji ni obstajala tovrstna 24-urna izposoja naročenega knjižnega gradiva. Pred desetletjem so sicer že bili poizkusi tovrstne izposoje s kioski, v katerih so knjižničarji po lastni presoji ponujali do 153 knjižnih enot članom knjižnice (Knjigomat v Šoštanju, 2008), kar pa pomeni, da so imeli uporabniki zelo omejeno izbiro knjižnih naslovov.

V anketi med člani Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto je 23 % sodelujočih izrazilo željo, da si knjižno gradivo izposodijo tudi izven trenutnega delovnega časa splošne knjižnice, 34 %

anketiranih pa je izrazilo visoko (8 %) ali nizko nezadovoljstvo (26 %) s stanjem parkirnih prostorov v neposredni bližini knjižnice med njenim delovnim časom. Še bolj pomenljiv je podatek, da bi 89 % vprašanih knjižnično storitev hitre izposoje uporabilo vedno (39 %) ali občasno (50 %). Glede na rezultate ankete lahko z razumno mero previdnosti zaključimo, da bi novo knjižnično storitev 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva redno uporabljalo vsaj 39 % tistih, ki so izrazili željo, da si knjižno gradivo izposodijo tudi izven delovnega časa (23 %) oziroma 9 % vseh anketirancev.

$$\frac{0,23 \text{ izven delovnika} \times 0,39 \text{ hitra izposoja} \times 13.781 \text{ članov} \times 9,1 \text{ letni obisk}}{365 \text{ dni na leto}} = 30,9$$

Posplošeno na trenutno članstvo Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto (13.781 članov) tako predvidevamo, da bi novo, hitro in od delovnega časa neodvisno knjižnično storitev redno uporabljalo 1.240 članov. Lani je vsak član novomeško osrednjo splošno knjižnico v povprečju obiskal 9,1-krat (KMJ, 2019a, str. 2; 2019b, str. 15), kar preračunano pomeni, da je letni potencial koriščenja nove knjižnične storitve 11.284 posameznih obiskov letno ali 30,9 posameznih obiskov dnevno¹¹. Tolikšen obisk predstavlja povprečno dvotretjinsko zasedenost pametne omare z 48 predalniki za gradivo.

4.5.5 Trajnostna izvedljivost

Vsebinska analiza strateških dokumentov lokalne skupnosti izkazuje, da predlagani projekt neposredno podpira napore Mestne občine Novo mesto po trajnostnem razvoju in sledi njenim razvojnim družbenim ciljem. Projekt namreč s predlaganimi tehnološkimi rešitvami sledi izhodiščem pametnega mesta (MONM, 2017b, str. 31; 2018b, str. 25), s 24-urno odprtostjo pa izboljšuje dostopnost javnih storitev (MONM, 2017a, str. 6; 2018b, str. 25). Nadalje, pripravljeno knjižno gradivo lahko član prevzame kadarkoli v treh delovnih dneh. Tako ima član možnost, da združi prevzem gradiva z ostalimi opravki, neodvisno od delovnega časa Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, kar prispeva k zmanjševanju uporabe osebnih vozil (MONM, 2017b, str. 37) in bolj kakovostnemu premoščanju razdalj (MONM, 2018a, str. 30).

Uresničljivost dejavnika trajnostne izvedljivosti pri predlaganem projektu pomeni tudi skladnost vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva s tremi elementi

¹¹ Ob predpostavki, da je 24-urna izposoja naročenega knjižnega gradiva dosegljiva vse dni v letu.

proaktivne splošne knjižnice: deležniškim dialogom, predvsem z bodočimi generacijami in okoljem, odličnostjo storitve ter resničnimi dolgoročnimi potrebami lokalne skupnosti in njenih prebivalcev.

4.5.6 Terminska izvedljivost

Časovnico izvedbe projekta narekujeta predvsem odzivnost IZUM-a pri programskih dopolnitvah lokalnih aplikacij COBISS in namera podjetja Tenzor, da pilotski projekt 24-urne izposoje izvede najkasneje v prvi tretjini naslednjega leta.

»Pilotski projekt 24-urne izposoje hočemo zagovati čimprej ... po izkušnjah in pogovorih na IZUM-u predvidevamo skrajni rok april, naslednje leto.«

(predstavnik podjetja Tenzor)

Terminska izvedljivost predlaganega projekta je pogojena z organizacijsko kulturo Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto oziroma s kompetencami knjižničnega osebja, v smislu, da je to sposobno slediti časovnici obeh deležnikov. Ta dejavnik uresničljivosti je vezan tudi na sposobnost novomeške knjižnice, da z deležnikoma IZUM in Tenzor vodi dialog, ki ji omogoča terminsko prilagajanje projekta, če se taka potreba pojavi. Glede na poznavanje organizacijske kulture in ostalih okoliščin v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto smo mnenja, da je predlagani projekt terminsko izvedljiv.

4.6 TVEGANJA

Sodobna proaktivna splošna knjižnica pri načrtovanju širitve spleta knjižničnih storitev prepoznava potencialna tveganja in jih tudi rešuje (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 16). Pri vzpostavitvi 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva se nakazujeta dve možni tveganji, in sicer prepozno lansiranje enotne mestne pametne kartice in v vrhuncu bralne sezone občasno večje povpraševanje po tovrstni izposoji od kapacitet knjižnice.

Enotna mestna pametna kartica oziroma brezkontaktna članska izkaznica knjižnice je predpogoj za vzpostavitev predlaganega projekta. Mestna kartica naj bi bila na voljo meščanom že konec leta 2018 (Sofrić, 2018), vendar v času študije izvedljivosti še ni bila lansirana. V primeru, da mestne kartice do vzpostavitve projekta še ne bo, bo Knjižnica Mirana Jarca Novo

mesto vsem, ki bodo hoteli koristiti novo knjižnično storitev, izdala začasne RFID članske kartice. Za obvladovanje občasnega večjega povpraševanja od kapacitet pa predlagamo določbo v splošnih pogojih poslovanja, ki knjižnici dopušča, da v primeru večjega povpraševanja podaljša čas, ki ga ima na voljo za pripravo naročenega gradiva.

5 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI

Dozorelo je prepričanje, da so tudi splošne knjižnice, četudi neprofitne ustanove, izpostavljene tržnim zakonitostim. Tržna izpostavljenost ter paradigma soustvarjanja knjižničnih storitev pa od splošnih knjižnic zahteva, da svoj knjižničnostoritveni splet razvijajo in nadgrajujejo izključno v skladu z ugotovljenimi potrebami njenih uporabnikov ter vseh ostalih deležnikov.

Bibliotekarska naloga je obravnavala vprašanje, *ali vzpostavitev 24-urne izposoje rezerviranega knjižnega gradiva zadovoljuje resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti in gravitacijskega območja Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto ter ali razpoložljivi viri in sredstva knjižnici dovoljujejo vzpostavitev in upravljanje s 24-urno izposojjo*. Teoretična izhodišča in elementi sodobne proaktivne splošne knjižnice so razkrili zahtevo po strateškem upravljanju z organizacijsko kulturo in organizacijsko identiteto splošne knjižnice ter z odličnostjo njenih knjižničnih storitev. Soupravljanje enakopravnih odnosov s sedanjimi in bodočimi deležniki, v katerih je mogoče zaznati ter tudi razumeti resnične dolgoročne potrebe uporabnikov in vseh ostalih deležnikov, je bilo v nalogi prepoznano kot osrednje vodilo sodobne proaktivne splošne knjižnice. Teoretični pregled je sklenjen s predlogom avtorske enopovedne krovne strateške izjave sodobne proaktivne splošne knjižnice.

Študija izvedljivosti je izkazala popolno uresničljivost in deležniško skladnost projekta 24-urne izposoje rezerviranega knjižnega gradiva. Predlagani projekt je namreč prestal presojo vseh šestih dejavnikov uresničljivosti, tako analizo trga kot tudi tehnično, ekonomsko, operativno, trajnostno in terminsko izvedljivost. Vsi štirje prepoznani dominantni deležniki Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, katerih podpora projektu 24-urne izposoje je instrumentalna, so predlagani projekt podprli, raziskava stališč uporabnikov pa je ugotovila, da bi novo knjižnično storitev redno uporabljalo 9 % vseh anketiranih članov osrednje splošne knjižnice.

Čeprav je analiza trga oziroma raziskava stališč članov novomeške splošne knjižnice potekala na neverjetnostnem, namensko-priložnostnem vzorcu, ponujajo njene ugotovitve zadosten

uvid, da je mogoče tudi statistično posplošeno odgovoriti na raziskovalno vprašanje, da torej *vzpostavitev predlaganega projekta 24-urne izposoje zadovoljuje resnične dolgoročne potrebe lokalne skupnosti in članov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto ter da razpoložljivi viri in sredstva knjižnici dovoljujejo vzpostavitev in upravljanje s tovrstno izposojjo*. Preračunano na trenutno članstvo novomeške knjižnice znaša tako letni potencial koriščenja nove, hitre in od delovnega časa neodvisne knjižnično storitev 11.284 posameznih obiskov letno ali 30,9 posameznih obiskov dnevno.

Sklep, da je vzpostavitev predlaganega projekta skladna z resničnimi dolgoročnimi potrebami lokalne skupnosti in članov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, je priložnost za vodstvo splošne knjižnice, da predlagani projekt tudi dejansko izvede. Novo knjižnično storitev je namreč možno vzpostaviti tako v osrednji enoti novomeške splošne knjižnice kot tudi v lokalnih mestnih središčih ali nakupovalnih centrih. Nadalje, visok potencial koriščenja nove knjižnične storitve v Novem mestu daje slutiti, da obstaja potreba po tovrstni izposoji tudi drugje po Sloveniji. Bibliotekarska naloga, predvsem njen analitični del, lahko predstavlja dobro osnovo za začetno razmišljanje o vzpostavitvi nove knjižnične storitve (24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva).

Bibliotekarsko nalogo končujemo s priporočilom, da je soupravljanje enakopravnih odnosov z deležniki najbolj pomembno sporočilo naloge in krovne strateške izjave sodobne proaktivne splošne knjižnice. Samo v enakopravnem dialog z deležniki lahko namreč splošna knjižnica zazna želje uporabnikov, deležnikov in bodočih deležnikov ter jih pravilno prevede v kontekst resničnih dolgoročnih potreb in s tem tudi ustrezno umesti v knjižničnostoritveni splet. Skozi deležniški dialog splošna knjižnica hkrati tudi kontinuirano vrednoti svoje knjižnične storitve ter ugotavlja svoj vpliv na lokalno skupnost in njene prebivalce. Takšno zadovoljevanje resničnih dolgoročnih potreb, ki sledi načelom trajnostnega razvoja ter podpira razvojne družbene cilje, je po našem mnenju prihodnost knjižnične javne službe in naše celotne družbe. Stremimo k temu, da bo vsak deležnik sodobne proaktivne splošne knjižnice tudi njen partner in hkrati tudi njen zagovornik.

NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Balmer, M. T. J. (2001). Corporate identity, corporate branding and corporate marketing - seeing through the fog. *European journal of marketing*, 35(3/4), 248–291.
- Biswas, R. (2. 7. 2011). *Librarian and the library profession: a brief account* [Blog zapis]. Pridobljeno 2. 9. 2019 s spletne strani: <https://rajabiswas.wordpress.com/2011/07/02/rajabiswas-home/>
- Blažič, L. (2018). *Načrt razvoja Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, mandat 2019–2024*. Novo mesto: Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto
- Bowen, D. J., Kreuter, M., Spring, B., Woerpel, L. C., Linnan, L., Weiner, D., ... Fernandez, M. (2009). *How we design feasibility studies*. Pridobljeno 28. 9. 2019 s spletne strani: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749379709000968?via%3Dihub>
- Bradač, B. (6. 2. 2018). Mariborska knjižnica: manj članov si izposoja več. *Večer*. Pridobljeno 19. 8. 2019 s spletne strani: <https://www.vecer.com/mariborska-knjiznica-manj-clanov-si-izposoja-vec-6398816>
- Casey, M. E. in Savastinuk, L. C. (2006). Service for the next-generation library. *Library Journal*, 131(1), 40–42.
- Čepič, A. V. (2017). Knjižnica kot (tretji) prostor: družbeni učinki prostorskih praks. *Keria: Studia Latina et Graeca*, 19(1), 57–80.
- Dewey, M. (1976). The profession. V D. J. Ellsworth in N. D. Stevens (ur.), *Landmarks of Library Literature 1876–1976* (str. 319–330). Metuchen: The Scarecrow Press.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219–245.
- Fras Popović, S. (12. 4. 2019). *Splošne knjižnice*. Prispevek predstavljen na študijskem programu za izpopolnjevanje iz bibliotekarstva, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: a stakeholder approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Golob, T. (14. 6. 2016). Izgradnja novega prizidka knjižnice. *Portal Kamra*. Pridobljeno 16. 8. 2019 s spletne strani: <https://www.kamra.si/digitalne-zbirke/item/sedem-desetletij-knjiznice-mirana-jarca-novo-mesto-5.html>
- Green, S. S. (1976). Personal relations between librarians and readers. V D. J. Ellsworth in N. D. Stevens (ur.), *Landmarks of Library Literature 1876–1976* (str. 319–330). Metuchen: The Scarecrow Press.

Blažič, L., Projekt vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto: študija izvedljivosti. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Greer, R. C., Grover, R. in Fowler, S. G. (2007). *Introduction to the library and information professions*. Westport: Libraries Unlimited.

Greer, R. C. in Hale, M. L. (1982). The community analysis process. V J. Robbins Carter (ur.), *Public Librarianship: A Reader* (str. 358–367). Santa Barbara: ABC-CLIO.

Gruban, B. (2007). *Praktični vidiki uvajanja kompetenc v poslovno prakso* [Blog zapis]. Pridobljeno 4. 9. 2019 s spletne strani:

<http://www.dialogos.si/slo/objave/clanki/uvajanje-kompetenc/>

Gruban B. (2013). *Kultura pospravi strategijo za zajtrk!* [Blog zapis]. Pridobljeno 4. 9. 2019 s spletne strani: <http://www.dialogos.si/slo/objave/clanki/kultura/>

Hall, J. A. (2015). *Information technology auditing*. Boston: Cengage Learning.

Hirst, T. (2009). *The invisible library* [Predavanje]. Pridobljeno 4. 6. 2019 s spletne strani: <https://blog.ouseful.info/2009/10/15/my-ili2009-presentation/>

Jančič, Z. (1999). *Celostni marketing*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.

Jančič, Z. in Žabkar, V. (2013). *Oglaševanje*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.

Južnič, P. (9. 3. 2019a). *Izgradnja knjižničnih zbirk*. Prispevek predstavljen na študijskem programu za izpopolnjevanje iz bibliotekarstva, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Južnič, P. (23. 3. 2019b). *Upravljanje knjižnic*. Prispevek predstavljen na študijskem programu za izpopolnjevanje iz bibliotekarstva, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Kapferer, J. N. (2012). *The new strategic brand management: advanced insights and strategic thinking*. London: Kogan.

Knjigomat v Šoštanju. (18. 7. 2008). *Šoštanj.info*. Pridobljeno 6. 10. 2019 s spletne strani: <http://sostanj.info/2019/knjigomat-v-sostanju/>

Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto [KMJ]. (2016). *Raziskava zadovoljstva uporabnikov Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto s kakovostjo knjižničnih storitev (zaključno poročilo)*. Novo mesto: Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto. KMJ.

Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto [KMJ]. (2019a). *Letno poročilo Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto za leto 2018*. Novo mesto: KMJ. Pridobljeno 16. 8. 2019 s spletne strani: https://www.nm.sik.si/media/pdf/knjiznica/2019/Letno_porocilo_KMJ_2018_z_vsemi_prilogami.pdf

Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto [KMJ]. (2019b). *Program dela Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto za leto 2019*. Novo mesto: KMJ. Pridobljeno 16. 8. 2019 s spletne strani: https://www.nm.sik.si/media/pdf/knjiznica/2019/Program_dela_in_financni_nacrt_KMJ_2019_s_prilogami.pdf

- Knjižnična dejavnost*. (2019). Ljubljana: Ministrstvo za kulturo RS. Pridobljeno 21. 8. 2019 s spletne strani:
http://www.mk.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_kulturno_dediscino/knjiznica_dejavnost/
- Kralj, M. (2008). *Pomen organizacijske kulture pri združitvah in prevzemih*. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta. Pridobljeno 4. 9. 2019 s spletne strani:
http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/kralj3309.pdf
- Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Westport: Libraries Unlimited.
- Majcen, M. (2009). *Management kompetenc: izdelava modela kompetenc ter njegova uporaba za razvoj kadrov in za vodenje zaposlenih k doseganju ciljev*. Ljubljana: GV Založba.
- Mammadova, V. (2017). *New trends in library-information services rendered to the external users of ADA University Library*. Pridobljeno 21. 8. 2019 s spletne strani:
https://www.academia.edu/34791752/New_trends_in_library-information_services_rendered_to_the_external_users_of_ADA_University_Library
- Matthews, J. R. (2017). *The evaluation and measurement of library services*. Santa Barbara: ABC-CLIO.
- Medved, K. (2008). Z 10. posvetovanja slovenskih splošnih knjižnic. *Knjižničarske novice*, 12(10). Pridobljeno 23. 8. 2019 s spletne strani: http://old.nuk.uni-lj.si/knjiznicarskenovice/2008_10_posvetovanje.asp
- Mestna občina Novo mesto [MONM]. (2017a). *Celostna prometna strategija Mestne občine Novo mesto*. Novo mesto: MONM. Pridobljeno 1. 10. 2019 s spletne strani:
<https://www.novomesto.si/mma/-/2018010808140299/>
- Mestna občina Novo mesto [MONM]. (2017b). *Trajnostno urbana strategija Novo mesto 2030*. Novo mesto: MONM. Pridobljeno 16. 8. 2019 s spletne strani:
<https://www.novomesto.si/mma/-/201709081336330067/>
- Mestna občina Novo mesto [MONM]. (2018a). *Proračun za leto 2019, NRP – tabela*. Novo mesto: MONM. Pridobljeno 17. 8. 2019 s spletne strani:
<https://www.novomesto.si/mma/-/2018121213160983/>
- Mestna občina Novo mesto [MONM]. (2018b). *Strategija razvoja Novo mesto 2030*. Novo mesto: MONM. Pridobljeno 1. 10. 2019 s spletne strani:
<https://www.novomesto.si/mma/-/2018062011264902/>

Blažič, L., Projekt vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto: študija izvedljivosti. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Mestna občina Novo mesto [MONM]. (2019). *Rebalans proračuna za leto 2019 – tabele*.

Novo mesto: MONM. Pridobljeno 17. 8. 2019 s spletne strani:

<https://www.novomesto.si/mma/-/2019041614050874/>

Miller, J. (18. 1. 2017). You deserve a workation. *Bloomberg businessweek*. Pridobljeno 17.

8. 2019 s spletne strani: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-01-18/you-deserve-a-workation>

Mitchell, R. K., Bradley, R. A. in Wood, J. D. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22(4), 853–886.

Mukherjee, M. in Roy, S. (2017). Feasibility studies and important aspect of project management. *International Journal of Advanced Engineering and Management*, 2(4), 98–100.

Oldenburg, R. (1997). Our vanishing third places. *Planning Commissioners Journal*, 25(4), 6–10.

P.G. (1. 3. 2016). Okroglih sedem desetletij Knjižnice Mirana Jarca in dve desetletji njenega prenavljanja. *MMC RTV SLO*. Pridobljeno 16. 8. 2019 s spletne strani: <https://www.rtv slo.si/kultura/knjige/okroglih-sedem-desetletij-knjiznice-mirana-jarca-in-dve-desetletji-njenega-prenavljanja/387096>

Podnar, K. (2000). *Akademija MM*, 6(4), 67–76.

Podnar, K. (2011). *Korporativno komuniciranje*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.

Podbrežnik, I. (2016). Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici. *Knjižnica*, 60(1), 17–44.

Podbrežnik, I. in Bojnec, Š. (2013). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Koper: Fakulteta za management. Pridobljeno 21. 8. 2019 s spletne strani: <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/978-961-266-154-0.pdf>

Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future. (1987). New York: United Nations. Pridobljeno 9. 9. 2019 s spletne strani: <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>

Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Shen, L. Y., Tam, V. W., Tam, L. in Ji, Y. B. (2010). Project feasibility study: the key to successful implementation of sustainable and socially responsible construction management practice. *Journal of Cleaner Production*, 18(3), 254–259.

Blažič, L., Projekt vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto: študija izvedljivosti. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Sofrić, V. L. (6. 7. 2018). Prihaja mestna kartica. *Vaš kanal*. Pridobljeno 6. 10. 2019 s spletne strani: <https://vaskanal.com/novice/28876-prihaja-mestna-kartica.html>

Stare, A. (2011). *Študija izvedljivosti, analiza stroškov in koristi, poslovna tveganja* [Blog zapis]. Pridobljeno 27. 9. 2019 s spletne strani: <https://projektni-management.si/2011/01/22/studija-izvedljivosti-analiza-stroškov-in-koristi-poslovna-tveganja/>

Strategija poslovne odličnosti 2018–2030. (2017). Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo RS. Pridobljeno 5. 9. 2019 s spletne strani: https://www.podjetniski-portal.si/uploads/gradiva/poslovna_odlicnost/strategija/s_strategija_po_2018-2030_ff.pdf

Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (za obdobje 2018–2028). (2018). Ljubljana: Nacionalni svet za knjižnično dejavnost RS. Pridobljeno 21. 8. 2019 s spletne strani: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/DEDISCINA/NSKD/Drugi-dokumenti-in-gradiva/f296b564a7/NSKD_PriporocilaSplKnjiz2018-2028.pdf

Statistični podatki o knjižnicah. (2019). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica, Center za razvoj knjižnic. Pridobljeno 17. 8. 2019 s spletne strani: <https://cezar.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>

Sušnik, U. (2. 1. 2019). Se med Slovenci okus za knjige razlikuje glede na regijo?. *Dnevnik*. Pridobljeno 24. 8. 2019 s spletne strani: <https://www.dnevnik.si/1042854674>

Štrogelj, J. (2008). Korporativna blagovna znamka in njen ugled. *Akademija MM*, 8(12), 35–48.

IFLA. (2010). *IFLA public library service guidelines*. Pridobljeno 21. 8. 2019 s spletne strani: <https://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-147>

Tenzor. (2017). Maribor: Tenzor. Pridobljeno 29. 9. 2019 s spletne strani: <https://www.tenzor.si/>

Trajnostno urbana strategija. (b. d.). Ljubljana: Ministrstvo za okolje in prostor. Pridobljeno 17. 8. 2019 s spletne strani: http://www.mop.gov.si/si/delovna_podrocja/urbani_razvoj_in_zemljiska_politika/trajna_ostna_urbana_strategija/

Uredba o osnovnih storitvah knjižnic. (2003). *Uradni list RS*, št. 29/2003.

Vilar, P. (2017). *Proaktivna splošna knjižnica za bralno pismenost in bralno kulturo*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Združenje splošnih knjižnic. (2013). *Neskončne poti splošnih knjižnic: (Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2013-2020)*. Pridobljeno 4. 9. 2019 s spletne strani:

Blažič, L., Projekt vzpostavitve 24-urne izposoje naročenega knjižnega gradiva v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto: študija izvedljivosti. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

http://zdruzenje-knjiznic.si/media/website/dokumenti/Strategija-in-izhodisca-zdruzeno_KONCNO.pdf

Zgodovina knjižnice Mirana Jarca Novo mesto. (b. d.). Novo mesto: Knjižnica Mirana Jarca

Novo mesto. Pridobljeno 16. 8. 2019 s spletne strani:

https://www.nm.sik.si/media/pdf/knjiznica/zgodovina_knjiznice.pdf

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK ZA UGOTAVLJANJE STALIŠČ ČLANOV

Spoštovani, pred vami je 3-minutna anketa, s katero želimo v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto preveriti, ali o knjižničnih storitvah razmišljamo enako kot vi. Zahvaljujemo se vam za vašo pomoč pri sooblikovanju vaše - naše knjižnice.

Q1 - Zadnja knjiga, ki ste si jo izposodili v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto, vas je

	razočarala	ni	pustila	zadovoljila	navdušila
		zadovoljila	ravnodušn		
			ega		
Vpišite besedilo odgovora	☐	☐	☐	☐	☐

Q2 - Katere enote Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto redno obiskujete?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Osrednjo knjižnico v Novem mestu
- ☐ Knjižnico v Dol. Toplicah
- ☐ Knjižnico na Dvoru
- ☐ Knjižnico v Šentjerneju
- ☐ Knjižnico v Škocjanu
- ☐ Knjižnico v Straži
- ☐ Potujočo knjižnico

Q3 - Kako pogosto obiskujete Knjižnico Mirana Jarca Novo mesto?

- ☐ Največ enkrat v zadnjih treh mesecih
- ☐ Enkrat na mesec
- ☐ Dvakrat na mesec
- ☐ Vsak teden

Q4 - Katere knjižnične storitve ste koristili ob vašem zadnjem obisku Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Izposoja, podaljšanje ali vračilo gradiva (tudi preko telefona, spleta ali mCobissa)
- ☐ Obisk prireditev
- ☐ Sodelovanje na tečaju ali delavnici
- ☐ Uporaba računalnika
- ☐ Uporaba čitalnice
- ☐ Iskanje informacij
- ☐ Samo preživel sem prosti čas v knjižnici, nisem koristil nobene storitve

Q5 - Kako ste zadovoljni s knjižničnimi storitvami Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto?

	zelo nezadovolj en(a)	nezadovolj en(a)	delno zadovoljen (a)	zadovoljen (a)	zelo zadovoljen (a)
Vpišite besedilo odgovora 1	☐	☐	☐	☐	☐

Q6 - Kako pomembna vam je kakovost knjižničnih storitev?

	sploh ni pomembna	ni pomembna	delno pomembna	pomembna	zelo pomembna
Vpišite besedilo odgovora 1	☐	☐	☐	☐	☐

Q7 - Kako ste zadovoljni z delovnim časom Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto?

	zelo nezadovolj en(a)	nezadovolj en(a)	delno zadovoljen (a)	zadovoljen (a)	zelo zadovoljen (a)
Vpišite besedilo odgovora 1	☐	☐	☐	☐	☐

Q8 - Če bi bilo možno, bi si knjige izposodili tudi izven trenutnega delovnega časa knjižnice?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Da, med tednom do polnoči
- ☐ Da, ob sobotah do polnoči
- ☐ Da, ob nedeljah do polnoči
- ☐ Ne

Q9 - Kako ste zadovoljni s parkirnimi prostori v bližini Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto?

	zelo nezadovolj en(a)	nezadovolj en(a)	delno zadovoljen (a)	zadovoljen (a)	zelo zadovoljen (a)
Vpišite besedilo odgovora 1	☐	☐	☐	☐	☐

Q10 - Če bi bilo možno, bi uporabljali storitev hitre izposoje, kar pomeni, da bi avto samo za minuto pustili na novi, brezplačni parkirni coni v neposredni bližini knjižnice?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Da, vedno
- ☐ Da, občasno
- ☐ Ne

Q11 - Poznate knjižnično storitev hitre izposoje v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto? - da preko Moje knjižnice ali mCobissa naročite knjige in jih le hitro prevzamete pri izposojevalnem pultu.

- ☐ Poznam, storitev sem že uporabil
- ☐ Poznam, storitve še nisem uporabil
- ☐ Ne poznam

XSPOL - Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski

XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?

- ☐ do 18 let
- ☐ 19 - 30 let
- ☐ 31 - 40 let
- ☐ 41 - 60 let
- ☐ 61 let ali več

XDS2a4 - Kakšen je vaš trenutni status?

- ☐ Šolajoči
- ☐ Aktivni
- ☐ Neaktivni
- ☐ Brezposelni
- ☐ Upokojenski

XIZ1a2 - Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- ☐ Manj kot srednja šola
- ☐ Srednja šola
- ☐ Višja, visoka, univerzitetna itd.